



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НОВО – ПОЛТАВСКОЕ
ПРОХЛАДНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО - БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

КЪЭБЭРДЕЙ - БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЩЫГЭ ПРОХЛАДНЭ МУНИЦИПАЛЬНЭ РАЙОНЫМ
ЩЫЩ НОВО – ПОЛТАВСКЭ КЪУАЖЭ ЖЫЛАГЪУЭМ И ЩЫППЭ АДМИНИСТРАЦЭ

КЪАБАРТЫ – МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРОХЛАДНА МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНУНУ
НОВО - ПОЛТАВСКОЕ ЭЛ ПОСЕЛЕНИЯСНЫ ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

361017, КБР, Прохладненский район, с. Ново-Полтавское, ул. Третьякова, д.126 тел. (86631) 9–99-88

31.07.2025 г.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 48

ПОСТАНОВЛЕНЭ № ____

БЕГИМ № ____

«Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в местной администрации сельского поселения Ново-Полтавское Прохладненского муниципального района КБР »

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом КБР от 03.08.2002 № 52-РЗ «О правовых актах в Кабардино-Балкарской Республике», Уставом местной администрации сельского поселения Ново-Полтавское Прохладненского муниципального района КБР, в целях повышения работы эффективности работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в местную администрацию сельского поселения Ново-Полтавское Прохладненского муниципального района КБР:

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый «Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в местной администрации сельского поселения Ново-Полтавское Прохладненского муниципального района КБР».
2. Признать утратившим силу Постановления от 27.12.2022 года № 70.
3. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте сельского поселения Ново-Полтавское Прохладненского муниципального района КБР.
4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль по исполнению настоящего Постановления оставляю за собой.

И.о. главы местной администрации
с.п. Ново-Полтавское Прохладненского
муниципального района КБР



Е.Ф. Русакевич

ПОРЯДОК **организации работы по рассмотрению обращений граждан в местной администрации** **сельского поселения Ново-Полтавское**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в местной администрации с.п. Ново-Полтавское (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в местной администрации сельского поселения Ново-Полтавское (далее-Администрация) по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные Администрации, Главе с.п. Ново-Полтавское (далее - Глава) и муниципальным служащим Администрации, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.3. Муниципальные служащие Администрации несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.4. При рассмотрении обращений граждан в Администрации:

- обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашиваются, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципального образования и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дается ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;
- уведомляется гражданин о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.5. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию, гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в Администрации. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность;
- получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.6. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;
- устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях

дается ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации для доставки обращений в письменной форме является: 361017, КБР, Прохладненский район, с. Ново-Полтавское, ул. Третьякова, 126.

2.2. График (режим) работы Администрации:

понедельник - пятница - 8.00 - 17.00;
предпраздничные дни - 8.00 - 16.00;
суббота и воскресенье - выходные дни;
перерыв - 12.00 - 14.00.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию по адресу электронной почты (adm_npoltav@mail.ru), а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации не осуществляется.

Телефон для справок: +7 (86631) 9-99-88.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Администрации, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации в сети "Интернет": <https://prohladnenskiy.kbr.ru/management/territorialnye-ispolnitelnye-organy/selskoe-poselenie-novo-poltavskoe/>

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации в сети "Интернет" <https://prohladnenskiy.kbr.ru/management/territorialnye-ispolnitelnye-organy/selskoe-poselenie-novo-poltavskoe/>

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы Администрации;
- требования к обращениям граждан;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- почтовый адрес Администрации;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется сотрудником Администрации по телефону+7(86631)9-99-88:

- о местонахождении и графике работы Администрации;
- о справочных телефонах и почтовых адресах;
- об адресе официального сайта Администрации в сети "Интернет", адресе электронной почты.

Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
- текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

При обращении в устной форме:

- не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;
- высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- запрашиваемая информация: относится к информации ограниченного доступа; неоднократно предоставлялась заявителю; не относится к деятельности Администрации;
- опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети "Интернет";
- касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации";
- требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации.

При направлении Администрацией обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1к настоящему Порядку.

2.9. Срок регистрации обращения - в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления,

организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, при этом сотрудником Администрации направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.11. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.12. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о передаче его обращения.

2.13. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.7.1. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации в сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится сотрудником Администрации.

При обращении непосредственно в Администрацию граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, сотрудником Администрации осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

3.11. По просьбе гражданина сотрудником Администрации на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы "Дело".

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.13. Сотрудник Администрации обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы "Дело".

3.14. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе "Дело".

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.15. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы "Дело". В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в Администрации, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (Администрация, Глава, либо иные адресаты);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, устное).

3.16. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы "Дело" несет сотрудник Администрации, а также должностные лица Администрации ответственные за организацию работы с обращениями граждан.

3.17. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы "Дело".

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода "Витязь", студенты технического колледжа и тому подобное).

3.18. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

3.19. Запросы информации, поступившие в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", направляются Главе или уполномоченному должностному лицу Администрации, которые определяют порядок их рассмотрения.

3.20. Сотрудники Администрации, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.21. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким сотрудникам Администрации, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.22. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.23. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, сотрудники Администрации обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие

государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.24. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.25. Ответы на обращения подписываются Главой или уполномоченным должностным лицом Администрации.

Ответы на обращения, поступившие в Администрацию в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе "Дело" с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в Администрацию в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе "Дело" и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.26. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Администрации в сети "Интернет".

3.27. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка сотрудник Администрации не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе или уполномоченному должностному лицу Администрации.

Глава или уполномоченное должностное лицо Администрации на основании служебной записки принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы "Дело" проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.28. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.29. Сотрудники Администрации, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

4.1. Для целей настоящего раздела:

- к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022г. № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998г. № 53-ФЗ "О воинской обязанности и военной службе" или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

- к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

4.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в Администрации.

4.4. Сотрудник Администрации, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению, для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

4.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

4.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся управлением на дополнительный контроль.

4.7. Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

4.8. После подготовки ответа сотрудник Администрации, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

4.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

4.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются Главой или уполномоченным должностным лицом Администрации.

4.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

5. Личный прием граждан в Администрации

5.1. Личный прием граждан осуществляется Главой или уполномоченным должностным лицом Администрации в соответствии с графиками приема граждан.

График приема граждан размещён на официальном сайте Администрации в сети "Интернет" и вывешен на информационном стенде в Администрации.

5.2. Личный прием граждан в Администрации проводится по адресу: 361017, КБР, Прохладненский район, с. Ново-Полтавское, ул. Третьякова, 126.

5.3. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006г. № 540-ЗС "Об обращениях граждан", пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.4. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

5.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный Главой или уполномоченным должностным лицом Администрации, проводившим личный прием.

5.6. По окончании личного приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.7. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся в регистрационную карточку системы "Дело".

5.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.9. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6. Контроль за рассмотрением обращений

6.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой.

6.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Администрации

7.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

7.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

7.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;
- отказать в удовлетворении жалобы.

7.5. Обжалование решений или действий (бездействия) Главы, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в местной
администрации с.п. Ново-
Полтавское

Местная Администрация сельского поселения Ново-Полтавское
361017, КБР, Прохладненский район, с. Ново-Полтавское, улица Третьякова, 126

Исходящий номер

Адрес:

Кому: _____

Уважаемый(ая) _____

Ваше обращение взято на контроль в Администрацию сельского поселения Ново-Полтавское Прохладненского муниципального района.

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции

в _____ .

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок уполномоченным должностным лицом.

Должность

(подпись)

Ф.И.О.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в местной
администрации с.п. Ново-
Полтавское

Карточка
личного приема гражданина
№ ____ " ____ " _____ 20 ____ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием

(подпись) Ф.И.О.